

## FlexibleCX

Uma solução inovadora de CX para a sua empresa, seja ela de qualquer porte ou tamanho.

A **inovação** está em nosso DNA e por isso lançamos a “FlexibleCX”, nossa solução de CX baseada na nuvem, ágil e escalável, criada para startups e empresas em rápido crescimento.

Porque quando é necessário **flexibilidade e uma aceleração rápida para fazer com que acreditem em seu negócio**, conectar-se com os clientes da maneira padrão já não é suficiente. É por este motivo que você precisa da expertise de um Big Player.

“FlexibleCX” é a **solução ágil, flexível e segura** da Atento para **gerar uma experiência fluida e integral**. Descubra como abordamos os desafios únicos propostos pelo serviço de atendimento ao cliente para empresas emergentes.

Conhecemos muito bem todas as etapas das jornadas de relacionamento com os consumidores porque estamos permanentemente aprendendo com eles.

### BENEFÍCIOS



Centralização e otimização dos custos operacionais



Fornecimento de acesso à alta e avançada qualidade orientada para a indústria, incluindo as de Tecnologia, Infraestrutura e Recursos Humanos, bem como modelos de gestão e segurança



Direcionamento para transformação e digitalização dos processos de CX



Condições flexíveis se um contrato for rescindido antes do esperado



Capacidade de crescimento e continuidade de curto e médio prazos



Liberação de recursos permitindo que as empresas se concentrem em seu core business



Melhores práticas da indústria aplicadas em 80% da transformação necessária

Quando você precisa de flexibilidade, escalabilidade para o seu negócio e acesso a talento especializado para atender a seus clientes, a FlexibleCX é a sua solução.

## Conheça como o podemos ajudá-lo em seu negócio

Combinamos serviços omnicanais com nosso amplo know-how e conseguimos criar experiências únicas para **atender, conhecer, cuidar e assistir seus clientes**. Uma **solução simples, flexível e escalável para empresas em pleno crescimento**.

### Atender

Somamos nosso know-how e experiência a nossa nova solução FlexibleCX para um atendimento completo, ágil, fácil e seguro quando você quiser proporcionar informações gerais de seus produtos e serviços a seus clientes. Com uma experiência omnicanal, você poderá se comunicar com eles da forma que eles preferiram, a partir de uma única estação que integra todos os pontos de contato.

- Comentários e/ou sugestões
- Resolução de dúvidas
- Front de atendimento
- Atendimento a clientes (nível 1)
- Gestão de queixas
- Linha de denúncias



01

### Assistir

Do recebimento de contatos para agendar reservas ou compromissos até a oficialização dos pedidos, gerenciamos o relacionamento com seus clientes de forma omnicanal a partir de uma única estação que integra todos os pontos de contato: **Voz Inbound – Outbound – Blended – Plataforma omnicanal**, automatizando os casos mais frequentes e permitindo acionar agentes quando as consultas exigem um maior grau de interação.

- Reserva
- Compromissos
- Tomada de pedidos



02

## Cuidar

Seja através dos canais tradicionais de voz ou no ambiente digital, **a experiência que seu consumidor tem com a sua marca é determinante para a fidelização**. Com a FlexibleCX, desenhamos ações pós-venda para fidelizar

- Bem-vindos ao negócio
- Confirmações de entrega
- Lembretes de pagamento



## Conhecer

O sucesso de sua estratégia de CX está na compreensão de seu cliente. Com a solução da Atento FlexibleCX, você poderá direcionar os esforços para conhecê-lo melhor através da coleta de dados.

- Pesquisas de satisfação com clientes
- Pesquisas gerais
- Atualização de BDD



Suporte técnico escalável  
para impulsionar negócios  
de todos os tamanhos

### Infraestrutura flexível e ágil

- Estações equipadas com computador, telefone e fone de ouvido tipo diadema.
- Antivírus
- Conexão Internet
- Tecnologia de voz
- Ferramentas de gestão de conhecimento

## Como fazemos?

### Tecnologia flexível e escalável

- Plataforma de voz (Inbound/Outbound/Blended)
- Plataforma omnicanal
- IVR Prompt com até 5 opções
- Árvore de tipificação padrão
- Integração com acesso a aplicativos do cliente via WEB
- Posição de trabalho equipada
- Overflow de chamadas DID
- Gravação e armazenamento

### Modelo de operações para Startups

- **Estação com 1 executivo:**
  - Horário de trabalho de segunda a sábado, das 10:00 às 18:00
  - Baseado em modelo Performance Manager
  - Processo WFM
- **Estação com 2 executivos:**
  - Horário de trabalho de segunda a sábado, das 9:00 às 21:00

### Solução com Talento & Formação ágeis

- Seleção do perfil de atendimento tanto para telefone quanto para digital
- Formação inicial em até 5 dias
- Calibrações mensais

### Qualidade

- 4 monitoramentos por agente a cada mês
- Planos de trabalho mensais
- Calibrações mensais

### Relatórios Inbound & Outbound

Em tempo real, com acesso a todo o histórico e informações de todos os canais de atendimento para medir e otimizar a experiência do cliente.

## Serviços adicionais para fazer crescer seu negócio de forma ágil

- BOT'S FAQ
- WhatsApp certificado e/ou Telegram
- SMS
- Canal / Perfil Adicional (Mar Aberto, E-mail, Instagram (Parte Pública), YouTube, Twitter, LinkedIn, Facebook, Formulário Web ou Chat)



## Sobre a Atento

A **Atento** é a maior empresa de serviços de gestão do relacionamento com clientes e terceirização de processos de negócios (CRM / BPO) na América Latina e **um dos cinco maiores provedores a nível mundial** com base em seu faturamento. A companhia é também líder em serviços de CRM/BPO para companhias que desenvolvem suas atividades nos Estados Unidos. Desde 1999, desenvolveu seu modelo de negócio **em 14 países e emprega de 150 mil funcionários**. A Atento tem mais de 400 clientes aos quais oferece uma ampla gama de serviços de CRM/BPO por meio de múltiplos canais.

Para mais informações, acesse [www.atento.com](http://www.atento.com)